

# La comunicación y la acción tutorial. Competencias y herramientas de comunicación.

J.D. Álvarez; J.M. Pareja, R. Roig , A. Sabroso , A. López , F. J. Ramírez.

## INTRODUCCIÓN

La transición Secundaria-Universidad es un proceso de orientación basado en la coordinación y en la comunicación entre los elementos participantes en la tutorización (relaciones personales).

Elaboramos un documento de síntesis que sirva de punto de partida para que el profesorado entienda cuales son las competencias básicas necesarias para una buena interrelación en el acto tutorial, y pueda reflexionar en torno a ello. Y a la vez, introducir algunos elementos instrumentales que favorezcan la capacidad de relación y de comunicación.

## OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

**Los objetivos de esta investigación teórica son:**

Reflexionar sobre la acción tutorial, la transición educativa Secundaria – Universidad, y las competencias necesarias para la tutorización.

Desarrollar la competencia comunicativa como elemento básicos de una buena tutorización, y como referente de la relación interpersonal.

Plantear recursos metodológicos e instrumentales para un buen uso de la comunicación en la tutorización.

## ¿QUÉ NECESITAMOS?

**Competencias necesarias .**

***Competencias transversales (docencia- tutorización):***

Capacidad de trabajo en equipo y de coordinación.

Capacidad de relación (empatía, madurez, sociabilidad, ...).

***Habilidades comunicativas.***

Capacidad de detección y resolución de problemas - conflictos.

Habilidad en el uso de las TIC.

Capacidad de seleccionar y aplicar recursos y estrategias de orientación.

***Competencias específicas (orientación-tutorización):***

Entender los principios básicos de la orientación y tutoría.

Conocer la realidad universitaria y su problemática específica.

Conocer el Plan de Estudios.

Identificar necesidades de aprendizaje para optimizar el rendimiento.

Identificar las alternativas que se ofrecen sobre la formación.

Identificar salidas laborales y conocer estrategias de inserción laboral.

***Capacidad de desarrollar estrategias y recursos comunicativos***

Experimentado en entrenamiento cognitivo: sacar consecuencias, extraer causas, ponerse en lugar de otro, medios-fin, alternativas.

Preparar toma de decisiones y motivar hacia ello.

Capacidad de búsqueda de información relevante.

## ¿DE QUÉ HABLAMOS?

**Delimitación conceptual .**

***Acción tutorial:*** elemento dinamizador de la orientación en la formación académica, personal y profesional.

***Competencia:*** capacidad para realizar realmente una tarea en un contexto determinado.

***Comunicación:*** intercambio de sentimientos, opiniones, u otra información por habla, escritura u otras señales.

## ¿CÓMO HACERLO?

**Aspectos metodológicos .**

***Metodología:*** la comunicación verbal, la comunicación no verbal, la escucha activa, y el feedback.

***instrumentos o herramientas:*** la comunicación virtual y la comunicación personal (el contacto individual genera la mayor cantidad de comunicación). La herramienta básica: la ***entrevista***. Necesidades básicas de ***la entrevista***: Espacio físico y temporal adaptado a las necesidades. Debe ser concertada, para evitar perder el tiempo. Prepararse con antelación, y practicar la escucha activa. Recoger información con determinados instrumentos. Y debe ofrecer respuestas y propuestas.

## CONCLUSIONES

Existen metodologías y recursos comunicativos que se pueden aprender, pero se precisan condiciones personales para el contacto personal efectivo.

No todas las personas están capacitadas para orientar. Hace falta buena comunicación (verbal y no verbal) para empatizar. Y sin empatía la orientación personal es muy compleja de desarrollar.

## BIBLIOGRAFIA

Álvarez, J.D. (2013). *La entrevista personal: recursos de comunicación en la acción tutorial*. Universidad de Jaén.

Álvarez, P. (2002). *La función tutorial en la Universidad*. Madrid: EOS.

Arnáiz, P. e Isus, S. (1995). *La entrevista tutorial*. En: La tutoría, organización y tareas, Barcelona, Graó, pp. 95-155.

Rodríguez, S. (coord.) (2005). *Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción*. Barcelona: Ed. Octaedro/ICE UB.

El presente trabajo se enmarca en el seno del Grupo de Investigación “EDUTIC-ADEI” (Ref.: Vigrob-039), del Grupo de Investigación e Innovación en Tecnología Educativa (GITE) “EDUTIC-ADEI-EDAFIS” (Ref. GITE-09004-UA), y del Programa de Redes de Investigación en Docencia Universitaria del ICE, todos ellos de la Universidad de Alicante (UA)

### GUÍA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE LA ENTREVISTA TUTORIAL

ASPECTO	SUGERENCIAS
OBJETIVO	Definir y tener claro el objetivo de la entrevista; ¿qué pretendemos?: <ul style="list-style-type: none"><li>●Obtener información del alumnado y sus condiciones.</li><li>●Orientar o dar información al alumnado.</li><li>●Intervención a petición del interesado,</li><li>●De planeación y compromiso para acciones futuras.</li></ul>
LUGAR	De acuerdo al objetivo y la situación concreta del caso, debemos definir el lugar mas adecuado para la entrevista: el centro, en un lugar formal como un aula / despacho, o informal como la cafetería. También puede ser en la casa del estudiante o un lugar informal como un café.
MATERIAL A UTILIZAR	Es muy importante prever y tener el material para desarrollar la entrevista: plan de entrevista, formato de registro, libreta de notas, lápiz, etcétera.
INICIO DE LA ENTREVISTA	Al principio de la entrevista tenemos tres propósitos fundamentales: <ol style="list-style-type: none"><li>1.Presentarnos.</li><li>2.Presentar y aclarar el objetivo de la entrevista</li><li>3.Crear un ambiente de confianza.</li></ol> Lo anterior requiere actuar con soltura y sinceridad. Seguir las sugerencias del siguiente apartado.
DESARROLLO DE LA ENTREVISTA	Debemos cuidar los siguientes aspectos conductuales: <ul style="list-style-type: none"><li>-De acuerdo a los objetivos definir actitud a tomar en la entrevista: exploradora, tranquilizadora, empática, etc.</li><li>-Lenguaje verbal: adecuar el vocabulario a los sujetos y las circunstancias.</li><li>-Lenguaje para-verbal: procurar que la entonación, volumen, ritmo y silencios de nuestra voz inspiren confianza y no resulten amenazantes.</li><li>-Lenguaje no verbal: nuestra postura corporal, gestos y ademanes pueden indicar interés y confianza o todo lo contrario, la autoobservación y los comentarios del entrevistado o un observador ayudan a desarrollar habilidades en este rubro.</li><li>-Atención empática con el entrevistado: la autenticidad en el interés del tutor y su empeño en ponerse en los "zapatos del otro", es la mejor garantía para lograr una buena comunicación.</li></ul>
CIERRE DE LA ENTREVISTA	Finalmente se deben abordar tres cuestiones: <ul style="list-style-type: none"><li>●Resumen de lo tratado en la entrevista.</li><li>●Clarificación y anotación de acuerdos tomados y compromisos.</li><li>●Fijación de siguiente entrevista.</li></ul>
REGISTRO DE DATOS	Tener un formato de registro de datos que señale los puntos mas importantes a anotar y evite olvidos.